



ევროპის უნივერსიტეტის
სტუდენტთა მომსახურების სახელმძღვანელო

2019

დოკუმენტის შინაარსი:

შესავალი	3
1. მომსახურების სტანდარტი და მისი არსი საგანმანათლებლო სისტემაში	3
2. ეფექტური თანამშრომლის მახასიათებლები	4
3. უკმაყოფილო სტუდენტთან ურთიერთობა	6
4. უარის თქმის ტექნიკა.....	7
5. გადამისამართების სტანდარტი	8
6. სატელეფონო მომსახურების ზოგადი სტანდარტი	8
7. უკუკავშირი მომსახურების პროცესში.....	9
8. ატიპიური სიტუაციების მართვა.....	9





შესავალი

1. წინამდებარე დოკუმენტი წარმოადგენს ევროპის უნივერსიტეტის სტუდენტთა მომსახურების სახელმძღვანელოს (შემდგომში - „სახელმძღვანელო“), რომელიც განსაზღვრავს სტუდენტის მომსახურების პროცესში თანამშრომელთა მიერ განსახორციელებელი მომსახურების ზოგად წესებსა და პირობებს.
2. დოკუმენტი ეფუძნება ევროპის უნივერსიტეტის მისიის განაცხადს, რომელიც გულისხმობს სტუდენტზე ორიენტირებული ხარისხიანი უმაღლესი განათლების შეთავაზებას.
3. ამ სახელმძღვანელოთი დადგენილი წესებითა და პირობებით სარგებლობს ევროპის უნივერსიტეტის ყველა თანამშრომელი.
4. თანამშრომლების პასუხისმგებლობაა, რეალურ უნარ-ჩვევებად აქციონ სახელმძღვანელოთი გათვალისწინებული მომსახურების წესები და უზრუნველყონ მათი გამოყენება ინდივიდუალურად, სიტუაციის შესაბამისად.
5. სახელმძღვანელოს ფორმირებაზე და შემდგომ კორექტირებაზე პასუხისმგებელია ადამიანური რესურსების მართვის სამსახური. სახელმძღვანელოს ამტკიცებს უნივერსიტეტის რექტორი.

1. მომსახურების სტანდარტი და მისი არსი საგანმანათლებლო სისტემაში

საერთაშორისო სტანდარტების დამკვიდრებამ საგანმანათლებლო სისტემაში, გამოიწვია უმაღლეს სასწავლებლებში მაღალი დონის მომსახურების სტანდარტების დანერგვა და მათი სრულყოფა.

თანამედროვე საუნივერსიტეტო სისტემაში მომსახურების სტანდარტის დანერგვა ემსახურება უნივერსიტეტში სწავლა-სწავლების პროცესის სრულყოფილად მიმდინარეობის ხელშეწყობას.

შეიძლება ითქვას, საუნივერსიტეტო სისტემების მსგავსი მიდგომა, ხელს უწყობს სტუდენტთაზე ორიენტირებული გარემოს, საინფორმაციო რესურსების ხელმისაწვდომობას და სტუდენტთა პოზიტიურ დამოკიდებულებას საგანმანათლებლო სისტემისადმი.

ევროპის უნივერსიტეტში არსებული მომსახურების სახელმძღვანელო უზრუნველყოფს ღია თანამშრომლობას როგორც ადგილობრივ, ისე უცხოელ სტუდენტებთან/პერსონალთან



და სხვა პირებთან განურჩევლად მათი რასის, კანის ფერის, სქესის, წარმოშობის, ეთნიკური კუთვნილების, ენის, რელიგიის, პოლიტიკური ან სხვა შეხედულების, სოციალური კუთვნილების, ქონებრივი ან წოდებრივი მდგომარეობის, საცხოვრებელი ადგილის ან სხვა ნიშნისა.

2. ეფექტური თანამშრომლის მახასიათებლები

იმისათვის, რომ უნივერსიტეტი იყოს სტუდენტზე ორიენტირებული, შემუშავებულ იქნა ეფექტიანი თანამშრომლის მახასიათებლები.

ა) მენტალიტეტი: ” სტუდენტი – პირველ ადგილზე”:

- სტუდენტის მოთხოვნებს აყენებს პირველ ადგილზე;
- ორიენტირებულია გაარკვიოს სტუდენტის პრობლემა და საჭიროებები;
- აკმაყოფილებს სტუდენტის მოთხოვნებს;
- აკეთებს ყველაფერს იმისთვის, რომ სტუდენტი დარჩეს კმაყოფილი;
- სტუდენტს ხვდება, როგორც სასურველ სტუმარს, რომელსაც ელოდებოდა;
- სტუდენტის ნებისმიერ უკმაყოფილებას და პრობლემას აღიქვამს როგორც საკუთარ პრობლემას;
- ინფორმაციის ნაკლებობის შემთხვევაში, ითხოვს დახმარებას კოლეგებისგან შესაბამისი წესით.

ბ) პოზიტიური განწყობა:

- უყვარს და მოსწონს თავისი სამუშაო, სტუდენტებთან და კოლეგებთან ურთიერთობა;
- თავის თავზე იღებს კონტაქტის დამყარების ინიციატივას;
- სტუდენტის დანახვისას, ყოველთვის კეთილგანწყობილია და ესალმება გულითადად;
- სტუდენტს უყურებს თვალებში, უღიმის, მიმართავს სახელით;
- საუბრობს მხოლოდ პოზიტიური ფრაზებით და არ საუბრობს ნეგატიური სამეტყველო ენით, მაგალითად: “არა, არ ვიცი, მე არ მეხება”;
- იჩენს ენთუზიაზმს სტუდენტის ნებისმიერი “უმნიშვნელო” თხოვნის მიმართაც;



- სამუშაო დღის ბოლო წუთებშიც შემოსულ სტუდენტს ხვდება ენთუზიაზმით და კეთილგანწყობით;
- სტუდენტის მხრიდან უკმაყოფილებას საქმიანად ეკიდება და ცდილობს მოაგვაროს და შემდგომში მისი პრევენცია განახორციელოს;
- არ სწყინს სტუდენტის პრეტენზიები და უკმაყოფილება - ორიენტირებულია მათ მოგვარებაზე.

გ) კომპეტენტურობა და საქმის ცოდნა:

- ფლობს სრულად თავის კომპეტენციას დაქვემდებარებული საქმიანობის შესახებ;
- შეუძლია უნივერსიტეტის დადებითი და უნიკალური მახასიათებლების გამოყოფა და დემონსტრირება;
- სტუდენტის მხრიდან იმსახურებს ნდობას და პატივისცემას;
- მისთვის პრიორიტეტია სტუდენტთან საქმიანი კომუნიკაციისთვის დროის გამოყოფა.

დ) პატივისცემა:

- ყოველთვის პატივისცემით ექცევა ნებისმიერ სტუდენტს;
- ცდილობს თავაზიანად მართოს კომუნიკაციის პროცესი;
- იცის, როგორ უთხრას სტუდენტს უარი მომსახურებაზე ისე, რომ, ის არ გაღიზიანდეს;
- გარკვეული მიზეზების არსებობისას, მომსახურების ვერ გაწევის შემთხვევაში, იცის როგორ მოიხადოს ბოდიში.

ე) პრობლემის/საჭიროების გაგება:

- იცის როგორ მოახდინოს საჭიროების იდენტიფიკაცია;
- იცის როგორ დასვას კითხვები;
- ცდილობს გაარკვიოს პრობლემის არსი და მიაწოდოს სტუდენტს პრობლემის მოგვარების გზები.

ვ) მოსმენა:

- ყოველთვის უსმენს ყურადღებით სტუდენტს;
- უსვამს დამაზუსტებელ კითხვებს;
- არ აწყვეტინებს სტუდენტს საუბარს;
- იყენებს თვალით კონტაქტს და აქტიური მოსმენის ტექნიკას;

ზ) რეაგირება:



- ყოველთვის ამჩნევს შემოსულ სტუდენტს და ცდილობს, ტელეფონის ზარზე რეაგირება მოახდინოს მე-3-ე ზარამდე;
- მოიკითხავს და ყურადღებას აქცევს სტუდენტს, რომელიც თავის რიგს ელოდება;
- სტუდენტის პრობლემებზე და მომართვებზე მაშინვე იწყებს რეაგირებას უნივერსიტეტში არსებული წესის შესაბამისად.

თ) უცხო კულტურის სტუდენტის ადაპტაციის პროცესი:

თანამშრომელი აცნობიერებს უცხო კულტურის მქონე სტუდენტთა ადაპტაციის პროცესს შემდეგი მახასიათებლებით:

- ასიმილაცია- აკულტურიზაციის ნაირსახეობა, რომლის დროსაც ადამიანი მთლიანად ღებულობს სხვა კულტურის ფასეულობებსა და ნორმებს, ამასთან უარს ამბობს თავისი კულტურის ფასეულობებზე და ნორმებზე;
- სეპარაცია- სხვა კულტურის უაროფა თავისი კულტურის კუთვნილების ხარჯზე;
- მარგინალიზაცია- ეს არის სტრატეგია, რომლის დროსაც ადამიანი კარგავს თავის კულტურასთან იდენტურობას, ამავდროულად არ ავლენს სხვა კულტურული ფასეულობების შეძენის ინტერესს;
- ინტეგრაცია- წარმოადგენს იდენტიფიკაციას როგორც ძველ ასევე ახალ კულტურასთან.

3. უკმაყოფილო სტუდენტთან ურთიერთობა

უკმაყოფილების გამოწვევის ხშირ პრობლემას წარმოადგენს შემთხვევა, როდესაც **მოლოდინი და რეალობა არ შეესაბამება ერთმანეთს**. რეალობის და მოლოდინის უთანხმოება შესაძლებელია გამოწვეული იყოს არასწორი მოლოდინებით ან არასწორი კომუნიკაციით.

უნივერსიტეტის თითოეული თანამშრომელი იცავს უკმაყოფილო სტუდენტთან ურთიერთობის სახელმძღვანელოს. კერძოდ, თანამშრომელი:

- მაქსიმალურად ცდილობს, თავადვე მოაგვაროს სდუტენტის პრობლემა, მიუხედავად იმისა, მისი მიზეზით არის თუ არა ეს პრობლემა წარმოქმნილი;
- უზრუნველყოს განაწყენებული სტუდენტის ყურადღებით და ბოლომდე მოსმენა (სტუდენტის შენიშვნები არ უნდა იქნეს აღქმული პირად შეურაცხყოფად);
- არ შეაწყვეტინოს საუბარი მაშინაც კი, თუ უკვე გასაგებია, რისი თქმა სურს სტუდენტს;
- გამოთქვას სინანული შექმნილი ვითარების გამო;
- გამოხატოს სრული მზადყოფნა პრობლემის მოსაგვარებლად;



- დასვას დამაზუსტებელი კითხვები და კორექტულად გაარკვიოს სტუდენტის უკმაყოფილების რეალური მიზეზი;
- პასუხის გაცემისას, იყოს მაქსიმალურად კონკრეტული და არ ჩართოს საუბარში დამატებითი ინფორმაცია;
- დაიწყოს უკუკავშირი პოზიტიური შინაარსის პასუხებით: „დიახ, გასაგებია, მესმის“;
- არ შეეწინააღმდეგოს სტუდენტს პირდაპირ და აშკარად. არ ეცადოს თავის დაცვას ან ვინმეს დადანაშაულებას (დაუშვებელია თანამშრომელმა დადანაშაულოს სხვა თანამშრომელი ან სამსახური) მოერიდოს კატეგორიულ გამოთქმებს;
- თუ უკმაყოფილების მიზეზი თავად თანამშრომლის ან უნივერსიტეტის შეცდომაა, აღიაროს აღნიშნული და განუცხადოს სტუდენტს, რომ ის მართალია და ბოდიში მოუხადოს შეცდომისათვის;
- განუმარტოს სტუდენტს, რა ვადაში და როგორ იქნება შესაძლებელი პრობლემის მოგვარება. მიაწოდოს ინფორმაცია, რომ მან უკვე დაიწყო მოქმედება სტუდენტის უკმაყოფილების აღმოსაფხვრელად და ორიენტირებულია კონკრეტულ ქმედებებსა და შედეგებზე;
- აღნიშნული პრობლემის უფრო კვალიფიციურად მოგვარების საჭიროების დადგომის შემთხვევაში, უზრუნველყოს სტუდენტის გადამისამართება შესაბამის თანამშრომელთან და აუხსნას მას პრობლემის არსი, რათა სტუდენტს არ მოუწიოს საკითხის განმეორებით ახსნა;
- პრობლემის მოსაგვარებლად, საჭიროების შემთხვევაში, უზრუნველყოს უშუალო ხელმძღვანელის ჩართვა საქმეში;
- პრობლემის გადაწყვეტის შემდეგ, კიდევ ერთხელ მოუბოდიშოს სტუდენტს შექმნილი ვითარების გამო;
- გამოხატოს მზადყოფნა შემდგომი დახმარებისათვის;
- თავაზიანობითა და კეთილგანწყობით დაემშვიდობოს.

4. უარის თქმის ტექნიკა

უარის თქმა დაკავშირებულია ნეგატიურ ემოციასთან და თავისთავად არ არის სასიამოვნო ფაქტი. თუმცა მომსახურების პროცესი მოითხოვს, რიგ შემთხვევაში, მსგავსი პროცედურის შესრულებას. ასეთ შემთხვევაში, რეკომენდირებულია:

- კანონზე ან უნივერსიტეტის შიდასამართლებრივ აქტებზე აპელირება, რომლებიც ადგენენ უარის თქმის მიზეზებს (ასეთ შემთხვევაში, სტუდენტი ნაკლებად ღიზიანდება);
- ნებისმიერი უარის თქმის პროცესში შეთავაზებულ იქნას ალტერნატიული გამოსავალი.



5. გადამისამართების სტანდარტი

მომსახურების პროცესში სტუდენტის გადამისამართების აუცილებლობის შემთხვევაში, თანამშრომელი ვალდებულია:

- აუხსნას სტუდენტს გადამისამართების მიზეზი;
- უშუალო ხელმძღვანელ პირებთან გადამისამართებისას, დააზუსტოს, იმყოფება თუ არა ადგილზე პირი, რომელთანაც ხდება გადამისამართება, აქვს თუ არა თავისუფალი დრო სტუდენტთან შესახვედრად და მიაწოდოს მას ინფორმაცია სტუდენტის ვინაობისა (სახელის ხსენებით) და მოთხოვნის შესახებ;
- სტუდენტს მიაწოდოს ზუსტი ინფორმაცია იმ თანამშრომლის პოზიციის, ვინაობისა და ადგილსამყოფელის შესახებ, რომელთანაც ხდება გადამისამართება (დაუშვებელია სტუდენტის/თანამშრომლის აღწერა ფიზიკური მახასიათებლების მიხედვით, აგრეთვე, თითოთ, კალმით, ან რაიმე სხვა საგნით თანამშრომლის ან ადგილმდებარეობის მითითება);
- საკითხზე პასუხისმგებელი პირის სამუშაო ადგილზე არყოფნის შემთხვევაში, შესთავაზოს შესაძლო ალტერნატივა.

6. სატელეფონო მომსახურების ზოგადი სტანდარტი

თანამშრომელი, სატელეფონო კომუნიკაციის დროს ვალდებულია:

- ეცადოს, უპასუხოს ტელეფონს მესამე ზარამდე;
- უპასუხოს სტუდენტს კეთილგანწყობილი და დახმარებისთვის მზადყოფილი ტონით;
- იყოს ინტერაქტიული. გამოხატოს მყისიერი მზადყოფნა დახმარების გასაწევად;
- მოუსმინოს სტუდენტს ყურადღებით; გამოიყენოს აქტიური მოსმენის ხერხები: დამაზუსტებელი შეკითხვები, დათანხმებითი პასუხები;
- თუ სტუდენტის მოთხოვნა ბუნდოვანი, ზოგადი ან არაზუსტია, დაუსვას დამატებითი შეკითხვები, გამოიყენოს პერიფრაზის ტექნიკა, დააზუსტოს მისი მოთხოვნები და მხოლოდ ამის შემდეგ მოემსახუროს მას;
- სრული, ამომწურავი პასუხებით მიაწოდოს სტუდენტს საკითხის მოგვარების ყველა ალტერნატიული გზა;
- მომსახურების პროცესში, მიაწოდოს მხოლოდ დაზუსტებული ინფორმაცია. თუ თანამშრომელი არ ფლობს ზუსტ ინფორმაციას, თავაზიანად განუმარტოს რომ საკითხს დააზუსტებს;
- მაქსიმალურად ოპერატიულად მოემსახუროს სტუდენტს, ხოლო სტუდენტის მხრიდან უფლებამოსილებასთან შეუსაბამო მოთხოვნის არსებობის შემთხვევაში, თავაზიანად განუმარტოს სტუდენტს აღნიშნულის შესახებ;
- სტუდენტს ესაუბროს გამართული მეტყველებითა და საუბრის აკადემიური მანერით. იყოს კეთილგანწყობილი, არ გააწყვეტინოს საუბარი და არ შეუქმნას განცდა,



თითქოს დაკავებულია ან ჩქარობს მომსახურების დასრულებას.

7. უკუკავშირი მომსახურების პროცესში

უკუკავშირი საუკეთესო საშუალებაა იმის გასაგებად, რა შედეგს იღებს უნივერსიტეტი სტუდენტთა მომსახურების პროცესში. შესაბამისად, უკუკავშირის სისტემა ნათელყოფს, რამდენად გამართულად, ხარისხიანად, შედეგზე ორიენტირებულად მუშაობს სასწავლო პროცესის ყოველი დეტალი.

თითოეული თანამშრომელი ორიენტირებულია მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებაზე და მოქნილი და თანამედროვე სასწავლო სისტემების შექმნაზე, შესაბამისად, აცნობიერებენ და ახდენენ მუდმივ მონიტორინგს სტუდენტებთან უნივერსიტეტში არსებული სახელმძღვანელოს აქტუალურობაზე.

შესაძლებლობის შემთხვევაში, თანამშრომელმა, რომელმაც გაუწია მომსახურება სტუდენტს, სასურველია, მიიღოს მისგან უკუკავშირი. მაგალითად: მოუგვარდა თუ არა კონკრეტული პრობლემა, მორგებულია თუ არა სასწავლო მოდულები მასზე, და სხვა.

თუ უკუკავშირის დროს გამოიკვეთა ახალი გარემოებები, მიდგომები ან ხარვეზები, თანამშრომელი ვალდებულია გაუზიაროს აღნიშნული უშუალო ხელმძღვანელსა და ადმინიანური რესურსების მართვის სამსახურს.

8. არატიპიური სიტუაციების მართვა

სტუდენტის მიერ შინაგანაწესის (ასევე, ბიბლიოთეკის წესს) დარღვევის შემთხვევაში, ან თუ სტუდენტის ქცევა არ შეესაბამება უმაღლეს საგანმანათლებლო დაწესებულების საქმიანობას, უნივერსიტეტის თანამშრომელი, თავისი უფლებამოსილების ფარგლებში, მიმართავს ქვემოთ მოცემულ ზომებს, სიტუაციის შესაბამისად.

ა) ხმამაღლა მოსაუბრე სტუდენტები

თუ სტუდენტები საუბრობენ ხმამაღლა უნივერსიტეტის ტერიტორიაზე, სადაც ხელი ეშლება სხვებს (მაგ. ბიბლიოთეკაში, დერეფანში, სასწავლო პროცესის მიმდინარეობისას) პასუხიმგებელი პირი (მაგ. ბიბლიოთეკარი) სტუდენტებს აცლის ადაპტაციას ერთი წუთის განმავლობაში, შემდგომ უახლოვდება და დაბალი ინტონაციით კითხულობს, დახმარებას ხომ არ საჭიროებენ და რომ მზად არის სწრაფად მოაგვაროს პრობლემა რათა ხელი არ შეუშალოს სხვა მკითხველებს.



ბ) ტელეფონზე მოსაუბრე სტუდენტები

თუ სტუდენტები საუბრობენ ხმამაღლა უნივერსიტეტის ტერიტორიაზე, სადაც ხელი ეშვებათ სხვებს (მაგ. ბიბლიოთეკაში, დერეფანში, სასწავლო პროცესის მიმდინარეობისას) თანამშრომელი აძლევს არავებრბალურ მითითებას სივრცეში არსებული წესის შესახებ ან აცლის საუბარს და დასრულების შემდგომ აწვდის სტუდენტს წესს და სთხოვს მის სრულფასოვან შესრულებას .

გ) ეგრეთ წოდებული “ მოქიშპე სტუდენტები”.

ასეთი ტიპის სტუდენტთან მოქცევის წესი არის სტანდარტული. აკრძალულია მათთან გაშინაურება ან მეგობრული ურთიერთობის დამყარება. თანამშრომელი სტანდარტული ფრაზებით, ოფიციალური ტონით უხსნის ასეთ სტუდენტს ქცევის წესებს.

დ) სტუდენტები აკრძალული ნივთებით (სიგარეტი, ყავა, საჭმელი).

სტუდენტის მიერ შესაბამის სივრცეში აკრძალული ნივთებით შესვლისას (მაგ. აუდიტორიში, ბიბლიოთეკაში), თანამშრომელი (მაგ.ბიბლიოთეკის წარმომომადგენელი, მენეჯერი ან კანცელარიის თანამშრომელი) მშვიდად უხსნის სტუდენტს სივრცეში არსებული წესის/ შინაგანაწესის შესახებ ინფორმაციას.

შენიშვნა: სასურველია, შესაბამის სივრცეებში, თვალსაჩინო ადგილას იყოს განთავსებული კონკრეტული ამკრძალავი ნივთების ტრაფარეტი რაც გააძლიერებს წესის/შინაგანაწესის ვიზუალურ აღქმას.